

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan publik pada Samsat Surabaya Utara yang beralamat di jalan Kedung Cowek No 373 Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan di Samsat Surabaya Utara yang merupakan lembaga layanan publik untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara cepat, mudah dan transparan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling karena penelitian ini hendak menggali informasi secara mendalam dari orang sangat mengetahui fokus penelitian. Informasi dari peneliti ini adalah petugas SAMSAT Surabaya Utara yang berwenang dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.

Indikator-indikator kinerja yang dianalisis pada penelitian ini berdasarkan PERMENPAN Nomor 001 Tahun 2015 adalah Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat, Pengelolaan Pengaduan, dan Sistem Informasi Pelayanan Publik. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hal dari penelitian ini menunjukkan kinerja samsat Surabaya utara telah sesuai dengan indikator yang telah disebutkan dalam PERMENPAN No. 001 tahun 2015 tentang pedoman analisis kinerja pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan publik yang telah dilakukan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku, maklumat pelayanan yang dirumuskan dan dilakukan dengan baik menurut tugas pokok organisasi (tupoksi), survey kepuasan masyarakat yang dilakukan secara periodik yaitu dalam jangka waktu 3 bulan sekali, Pengelolaan pengaduan dibentuk untuk mengetahui keluhan dari wajib pajak dapat ditangani dengan segera dan cepat, dan sistem informasi pelayanan publik yang sudah ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kata Kunci : Analisis, Kinerja, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the performance of public service at SAMSAT North Surabaya which is located on jalan Kedung Cowek No 373 Surabaya. The research is conducted at SAMSAT North Surabaya is the public service institution which provides service to the public fast, easy, and transparent.

This research has been carried out by using qualitative descriptive. The information determination technique has been done by performing purposive sampling because this research tries to seek deep information from people who knows the focus of the research very well. The informant of this research is the officer of SAMSAT of Surabaya Utara who has the authority to provide the required information.

Performance indicators which have been analyzed are based on the Regulation of Minister of the Empowerment of State Apparatus No. 001 of 2015 i.e. service standard, intimation services, survey of public satisfaction, complaint management, and public service information system. This research is qualitative research. The data collection method has been done by performing observation, interview, and documentation.

The result of this research shows that the performance of SAMSAT North Surabaya has been running properly according to the indicators which have been stated in the Regulation of Minister of the Empowerment of State Apparatus No. 001 of 2015 which relates to the guidelines of public service performance analysis includes public service standard which has been carried out well according to the existing regulation, intimation services has been formulated properly according to the main tasks of the organization, public satisfaction survey has been conducted periodically in 3-month periods, complaints management has been established to find out the complaints of taxpayers in order to be solved soon, and public service information system has been determined and implemented in accordance with the existing regulations.

Keywords: *Analysis, Performance, Public Service.*